Salesforce & JIRA Server Connector

JIRA課題とSalesforceオブジェクトの連携アドオンです。下記のような機能があります。

- JIRA課題と Salesforceオブジェクト(Caseなど)の項目マッピング
- JIRA課題に Salesforceオブジェクト(Caseなど)のリンクを設定
- JIAR課題から Salesforceオブジェクト (Caseなど)を作成
- JIAR課題の更新をSalesforceオブジェクト(Caseなど)に反映
- Salesforceオブジェクト(Caseなど)からJIRA課題を作成 🦺 Salesforce側でAPI開発が必要 チュートリアル有
- Salesforceオブジェクト(Caseなど)の更新をJIRA課題に反映 🦺 Salesforce側でAPI開発が必要 チュートリアル有
- 1.インストール
- 2.アプリケーションリンク
- 3.接続設定
- 4.既存のSalesforce オブジェクト(ケース)と課題の同期
- 5.課題からSalesforce オブジェクト(ケース)を作成
- 6.オブジェクトの自動同期について

以下に記載する内容は、<u>ServiceRocket</u>のチュートリアル(動画)とほぼ同じです。 チュートリアル(動画):https://www.youtube.com/playlist?list=PLSsEoY2C9uz74rwc__nDgGqaojNT-dwVI

1.インストール

- 1. JIRAに管理者権限でログイン
- 2. 歯車アイコン⇒アドオンを選択
- 3. Salesforceで検索
- 4. Salesforce & JIRA Server Connectorの「無料トライアル」ボタンをクリック
- 5. ライセンス生成&適用
- 6. 歯車アイコン⇒アドオンを選択
- 7. サイドメニューからCLOUD CONNECTORS (Licensing)を選択し「ADD」ボタンをクリック
- 8. Connector Licensの「Manage」ボタンをクリック

管理 Q JIRA 管理の検索				
アプリケーション プロジェクト 課	題 アドオン ユーザー管理 システム			
ATLASSIAN MARKETPLACE 新しいアドオンの検索 アドオンの管理	Connector Licenses Connector Licenses Below are the licensing details for each o	Connector and their val	idity	
	Provider	Status	Expiry Date	Actions
COnnections	Salesforce.com	Valid	Wed Mar 01 22:00:00 JST 2017	Manage
Mappings				
Mapping Schemes				
Remote Issue Links				
Diagnostics				
Licensing				
Export				

9. Connector License Detailsにて、CurrentLicenseがVALIDになっていること。

管理 Q JIRA 管理の検索	
アプリケーション プロジェクト 課	題 アドオン ユーザー管理 システム
ATLASSIAN MARKETPLACE 新しいアドオンの検索 アドオンの管理	Connector Licenses / License Details Salesforce Connector License Details This page shows current licensing information for Salesforce Connector
CLOUD CONNECTORS	Current license
Connections	VALID LICENSE You are currently using a license issued by Atlassian. You are good to go!
Mappings	If you would like to switch to a license issued by ServiceRocket, follow the steps on our documentation.
Mapping Schemes	
Remote Issue Links	End User License Agreement
Diagnostics	By using the Salesforce Connector you agree to be bound to the End User License Agreement.
Licensing	
Export	

2.アプリケーションリンク

- 1. Salesforce にログイン
- 2. 私の設定⇒個人用⇒「私のセキュリティトークンのリセット」を選択
- 「セキュリティトークンのリセット」ボタンをクリック ※Salesforce のアカウントのメールにセキュリティトークンが送信される(参考:https://help.salesforce.com/articleView?id=user_securi ty_token.htm&type=0)
- 4. JIRAに管理者権限でログイン
- 5. 歯車アイコン⇒アプリケーションを選択
- 6. サイドメニューからアプリケーションリンクを選択
- 7. アプリケーションリンクの設定画面にて、SalesforceのURLを入力し「新しいリンクを作成」ボタンをクリック



8. 警告ダイアログで「続行」ボタンをクリック

アプリケ・	ーション URL の設定
入 査 い	、力したURLから応答がありません。無効な可能性がありま 。必要に応じてURLを修正し、「続行」をクリックしてくださ 。
入力され	れた URL https:/ salesforce.com New URL* https:/ salesforce.com
	続 于 取消

9. アプリケーション名(任意)とアプリケーションタイプ(Salesforce.com)を入力して「続行」ボタンをクリック

次からリンクを作成しています: 文 アブリケーション URL: https:// minuterent rickcloud.jp/jira					
名前: JIRA					
アプリケーション:	JIRA				
このアプリケーションへ:					
アプリケーション	URL: https://				
アプリケーション名*	SF ApplicationLink				
アプリケーション タイ [*] プ	Salesforce.com				
サービス プロバイダ 一名					
コンシューマー キー					
共有シークレット					
リクエストトークン URL					
アクセストークンURL					
	續 取消				

10. アプリケーションリンクの一覧にて、鉛筆アイコンをクリック

\bigcirc	SF ApplicationLink	ブライマリー	Salesforce.com	アトラシアン以外の	

11. 送信認証設定にて、SalesforceのUsernameとPasswordを入力 このときPasswordの末尾に3で発行したセキュリティトークン情報を続けて入力する必要がある。

構成 SF ApplicationLink				
アブリケーションの詳細 送信認証 受信認証	このアプリケーション JIRA (JIRA) はこれらの認証方法を使用して SF ApplicationLink (Salesforce.com) へ要求を行うように構成できます。 Connector			
	ステータス: 未設定 Username [*] Cusername [*] The username of the Salesforce.com user to use to interact with Salesforce.com, note that this user should have at the minimum, read, write and update permissions to all Salesforce.com entities which is to be used with this plugin. Password [*] The password of the Salesforce.com user specified above. Update			
	開いる。			

12. アプリケーションリンクの一覧からTestを選択 設定が成功している場合はConnection successfulと表示される。

0	SF ApplicationLink プライマリー	Salesforce.com アトラシアン以外の	/	•••	
			Test		E

- 1. JIRAに管理者権限でログイン

- 2. 歯車アイコン⇒アドオンを選択
 3. サイドメニューからCLOUD CONNECTORS (Connections)を選択
 4. Name (任意)、ExternalSystem(Salesforce.com)を設定して、「Add」ボタンをクリック

ŸJIRA ダッシュボード▼ プロ	ミジェクト・ 課題・ ボー	- 作成	検索	९ 🕫 🕐 🔅 र 📆
管理 Q JIRA 管理の検索				ą
アプリケーション プロジェクト 課	題 アドオン ユーザー管	理 システム		
ATLASSIAN MARKETPLACE 新しいアドオンの検索 アドオンの管理	Connections Cloud Connect This section lists the co	tions	that you have accounts for. You can create more connections	using the form below.
CLOUD CONNECTORS	ID Name	Remote/Cloud System	Application Link	Actions
Connections	Add new Cloud/Syst	em Connection		
Mappings	Type in the name of a s	ystem and select the type of system that you wi	sh to connect to.	
Remote Issue Links	Name	SF Connection		
Diagnostics		Give your Remote/Cloud system a name, e.g. "Productio	n Salesforce.com"	
Licensing	External System Type	Salesforce.com		
Export		Pick from one of the enabled Connectors in this list.		
		Add		

5. ApplicationLink (前項で作成したリンク)を選択し、「Add」ボタンをクリック

ŸJIRA ダッシュボード・ プ	ロジェクト・ 課題・ ボード・	作成		検索 Q	+® ∿	۰ 🐹 - 4
管理 Q JIRA 管理の検索						ę
アプリケーション プロジェクト i	課題 アドオン ユーザー管理	システム				
ATLASSIAN MARKETPLACE 新しいアドオンの検索 マドオンの管理	Connections / Add New Add New Conne	Connection ection				
	Basic Configuration					
	Name	SF Connection				
Mappings	External System Type	Salesforce.com				
Mapping Schemes	Application Link	SF ApplicationLink	 Manage Application Links 			
Remote Issue Links		The application link to use to connect to the	he remote system, this will provide the authentication and	I configuration details for the rem	ote system, to conf	figure these,
Diagnostics	_	please go to the Application Links section	n in the administration console.			
Licensing	A	dd Cancel				
Export						

6. 「Back to Connection List」ボタンをクリック

7. Cloud Connections 画面にて、「Test」ボタンをクリック 設定が成功している場合はConnection successfulと表示される。

ŸJIRA ダッシュボード・ プ	ロジェクト マ 課題 マ ボード マ	作成		検索	० 🕫 🕐 •	11 -
管理 Q JIRA 管理の検索						Q
アプリケーション プロジェクト 前	課題 アドオン ユーザー管理	システム				
ATLASSIAN MARKETPLACE 新しいアドオンの検索 アドオンの管理	Connections Cloud Connectio This section lists the connect	NS tions to the external/remote cloud systems	that you have accounts for. You can	create more connections	s using the form below.	
	ID Name	Remote/Cloud System	Application Link	Actions		
Connections	1 SF Connection	Salesforce.com	SF ApplicationLink	Test Edit Wiz	zard Remove	
Mappings	Add new Cloud/System (Connection				
Remote Issue Links	Type in the name of a syste	n and select the type of system that you w	ish to connect to.			
Diagnostics	Name Give y	our Remote/Cloud system a name, e.g. "Productio	on Salesforce.com"			
Export	External System Sal	esforce.com •				
	Pick fi	om one of the enabled Connectors in this list.				

- Cloud Connections 画面にて、「Wizard」ボタンをクリック
 Salesforce側の連携対象の項目(ここではケースを選択)し、SF連携対象のJIRAプロジェクトを選択し、「Create Configurations」ボタンをクリック

ŸJIRA ダッシュボード▼ プロ	コジェクト・ 課題・ ボード・	作成	検索	ې چې 🖓 د	- 🔝 -
管理 Q JIRA 管理の検索					Q
アプリケーション プロジェクト 劇	課題 アドオン ユーザー管理 シ	ステム			
ATLASSIAN MARKETPLACE 新しいアドオンの検索 アドオンの管理 CLOUD CONNECTORS Connections Mapping S Mapping Schemes Remote Issue Links Diagnostics Licensing Export	Configuration Wizard - Prefere Cloud Connections Default Configuration Setu Please select which object type as associate the mapping schem Which remote object would you like to configure for? Please select which project(s) you would like to associate the configurations with: Would you like to automatically associate the field with all screens?	the second seco	l configure a mapping for the remote object, a mappir	ng scheme for the remote obje	rct as well

10. 「click here」リンクをクリックしするとWizardによって作成されたデフォルトのフィールドマッピング設定が確認できます。

IRA Godent-F - Je	ジェクト・ 課題・ ボード・ 作成	検索	rd ()- 🔅-	1
管理 Q JIRA 管理の検索					ø
アプリケーション プロジェクト 課	題 アドオン ユーザー管理 システム				
ATLASSIAN MARKETPLACE 新しいアドオンの検索 アドオンの管理 CLOUD CONNECTORS Connections Mappings Mapping Schemes Remote Issue Links Diagnostics Licensing Export	Configuration Wizard - Completed Cloud Connections Default Configuration Setup for SF Connection Default configurations completed, please click here p view the default mapping.				

11. サイドメニューから「Mapping Schemes」リンクをクリックするとWizardによって作成されたデフォルトのマッピングスキーム設定が確認できます。

1. 課題詳細画面から、「その他」をクリックし、「Manage Application Link」を選択

, Sili Sili Sili Sili Sili Sili Sili Sil	🗛 ダッシュボード 🕶 プロジェクト	 課題< ボード 作成 	検索	० इर 🕐 - 🏶 - 🎇 -
?	CaseManage(SF Conr Test JIRA Iss	ection) / SF-1 Je 001		
ρī	✓編集 □ コメント 割	リ当て その他 ▼ 処理開始 完了 管理 ▼		□□□ □ エクスボート マ
000	詳細	作業をログ	ビーブル	
	७४-७: 🗹 🗹	ク ファイルの添付 テータス: 10 00 (ワークフローの表示)	担当者:	♀ 未割り当て
Ø	優先度: ↑ Me	dium 投票者 決状況: 未解決		自分に割り当てる
	ラベル: Sale:	force連 ウォッチを中止	報告者:	Staff 熊野 陸
		ウォッチャー	投票:	0
	説明 SF連携テスト用の課題です。	サブタスクを作成 サブタスクに変換	ウォッチャー:	◀ この課題のウォッチを中止する
		Manage Application Links	日付	
	添付ファイル	リンクされた課題を作成	作成日:	ただ今
		移動 たけ、または 参照.	更新日:	ただ今
		リンク		
		複製	HipChatディスカッショ	シ
	アジティビティ	ラベル	この課題のディスカッ	ションを行いますか?HipChatlに接続してくださ
	すべて コメント 作業ロ	ク 見 削除 e Attachments	V 'o	

2. Subject (Salesforce のケースの件名または、ケース番号)を入力し、「Addケース」ボタンをクリック ※Subject入力でRemoteIDは自動的に設定される。

RemotelDはSalesforce でケース画面のURLに表示される。	例) https://XXX.salesforce.com/5006F00001Kt4U6
---------------------------------------	---

※JIRA ダッシュボード → プロジェクト → 課題 → ボー	-F - 作成	検索	٩	6 3	? -	۰.	1
/ SF-1 Test JIRA Issue 001							
Manage Application Links							
Subject: 00001031 - JIRAがスローダウン Remote	+ Add	T-Z					
Remote System and Object Type	Remote ID(s)	Operations					
		Create New ケース from this Issue					

- 3. 「Pull Changes」リンクをクリック Salesforce のケースとの同期が成功すると画面上部に「Successfully synchronized data.」と表示される。

常見RA ダッシュボード ▼ プロジェクト ▼ 課	問● ボード・	作成		検索	٩	5 7	• 1	۰.	1
V SF-1 Test JIRA Issue 001									
Manage Application Links									
Subject:	Remote ID:								
Remote System and Object Type		Remote ID(s)	Operations						
SF Connection ケース		5006F00001Kt4U6QAJ	Unlink Push Changes Pu	I Changes					
			Create New ケース from this	Issue					

4. 同期完了後の表示

alesforce	(検索	校業	行入时	税)・ 設定 ヘルプ&トレーニング セールス
iーム Chatter キャンペー	-ン リード 取引先 取引先責任	主者 商談 売上予測 契約 注文 ケース	ソリューション 商品 レポート ダッシュオ	К-¥ +
Ousto mer	グ ケース番号 00001031 作用 JIRAがスローダウン JIRAがスローダウンしてしまった。再 い。	₩ 2017/02/01 15-21 起動(後、正常稼働している。ログを送るので、原因を調査)	状況 New 優先度 Low ケース所有者 (テスト環	瑣)
関連リスト	フィード 言羊細			
ソリューション (0)	ケースの詳細	編集 削除 ケースの!	20-ズ コピー	
活動予定 (0)	ケース所有	者 (テスト環境)[変更]	状况	New
活動履歴 (0)	ケース番	弓 00001031	優先度	Low
ケースコメント (1)	取引先責任者:	名	取引先責任者 電話	
条付ファイル (0)	取51元3	<u>د</u>	取引先責任者 メール	8
⊤7屛歴(1)	134 D	A Other	7LL#A	Phone
And CO	オープン日に	埼 2017/02/01 15:21	クローズ日時	
	Produ	ct	Engineering Req Number	
	Potential Liabili	ty	SLA Violation	
	PERS	皆 (テスト環境), 2017/02/01 15:21	最終更新者	(テスト環境), 2017/02/01 15:21
	件4 脱栏	3 JRAがスローダウン 明 JRAがスローダウンしてしまった。 再起動後、正常常微している。 ログ格はえのか。商用を書面もして欲しい。		
	カスタムリン	b Up-sell / Cross-sell Opportunity		
		編集 削除 ケースのク		
	🕗 🖉 🖉 🖉 🖉	「「「ションの参照」または	ソリューションの検索	ソリューションのヘルプ

【同期先:JIRAのケース】 件名、説明がSalesforceのケースの内容で上書きされた。 また、Salesforce のケースのケースコメントがJIRAのコメント欄に追加された。

ŸJIF	Ⅰ ダッシュボード・ プロジェクト・ 課題・ ボード・ 作成	検索	- ∰ - \$ - ® -			
@ ∿ Ω≣	 CaseManage(SF Connection) / SF-1 JIRAがスローダウン / 編集 マコメント 割り当て その他・ 処理開始 完了 管理・ 		ビ マェクスボート・			
000	詳細	ビーブル ――				
	タイプ: マタスク ステータス: TO DO (ワークフローの表示)	担当者:	▶ 未割り当て			
0	優先度: ↑ Medium 解決状況: 未解決		自分に割り当てる			
	ラベル: Salesforce連携テスト	報告者:	📷 Staff 熊野 陸			
	Case Reference:	投票:	0			
		ウォッチャー:	① この課題のウォッチを中止する			
	説明	口付				
	JIRAがスローダウンしてしまった。	作成口	21公前			
	冉起勤後、正常稼働している。 ログを送るので、原因を調査して欲しい。	更新日-	9分前			
		2011				
	添付ファイル	- • HipChatディスカッション				
	(イ) ファイルをドロップして添付、または 参照	この課題のディスカッションを行いますか?HipChatlに接続してくた い。				
		接続 無視				
	アクティビティ					
	すべて コメナト 作業ログ 履歴 アクティビティ Remote Attachments					
¢	~ 🌄 Staff 熊野 陸 がコメントを追加 - 9分前					
>>	※ベンダー問合せ					
17						

今回の同期設定の例では、件名と説明の項目のみMapping設定された環境で同期を実行したので、優先度は同期されなかった。 同期対象の項目を変更したい場合は、CLOUD CONNECTORS(Mappings)にてSalesforce のケースと課題のフィールドのマッピング設定を行う必要がある。

Salesforceのケース情報は自動同期されないので、毎回Pullする必要がある。(自動同期するには、APIを組む必要がある)

コメントは自動同期できる。(Configure MappingsのSettingsにて、コメントの自動同期、既存コメントのアップデート、添付ファイルの同期などが設定できる)

参考:https://docs.servicerocket.com/display/CFSJ/Configuring+the+Settings+for+Mappings

5.課題からSalesforce オブジェクト(ケース)を作成

ΫJIRA	ダッシュボード - こ	プロジェクト 👻 🔋	果題 ▼ ボード ▼ 作成			検索	۹ 🕫 ۲ 🕼 ۵
9		(SF Connection) / SF-1				
∿∘	Test JIR	A Issue 0	01				
DI I	✓ 編集 □ コメン	ト 割り当て	その他・処理開始	完了 管理 🗸			🖆 🐺 エクスポート 🗸
000	詳細		作業をログ			ビーブル	
	タイプ:	🔽 タスク	ファイルの添付	テータス:	ТО DO (ワークフローの表示)	担当者:	未割り当て
0	優先度:	↑ Medium	投票者	決状況:	未解決		自分に割り当てる
	ラベル:	Salesforce	ウォッチを中止			報告者:	Staff 熊野 陸
			ウォッチャー	_		投票:	0
	説明 SF連携テスト用の課題	です。	サブタスクを作成 サブタスクに変換			ウォッチャー:	● この課題のウォッチを中止する
			Manage Application Links	1		日付	
	添付ファイル		リンクされた課題を作成			(作成日:	ただ今
			移動	忝付、または 参照。		更新日:	ただ今
			リンク				
		複製			HipChatディスカッシ	ヨン	
	テラティニティ		ラベル			この課題のディスカ	ッションを行いますか?HipChatlに接続してくださ
	すべて コメント	作業ログ	削除	e Attachments		• •	

2. 「Create Newケースfrom this Issue」ボタンをクリック

※JIRA ダッシュボード ▼ プロジェクト ▼ 課	題・ ボード・	作成				₩	• (2)	۰.	11
(SF-3 Test JIRA Issue 001									
Manage Application Links									
Subject:	Remote ID:		+ Add ケース						
Remote System and Object Type		Remote ID(s)		Operations					
				Create New ケース from this	Issue				

3. <u>下記のようにSalesforce にケースが追加されます。</u>

salesforce	(検索	ŧ	读			古守 花鄉	歳(テスト環境) ▼	設定 ヘルプ&トレーニング	2-112 •
ホーム Chatter	キャンペーン	リード 取引失	取引先責任者	首 商談 売上予測	則 契約 注文	ケース ソリューション	商品 レポート	ダッシュボード +		
Customer		Ø ケース番号 0 Test JIR SF連携テスト用の	0001033 作成日 A Issue 00)課題です。	2017/02/01 1635 1		ţ	状況 Naw 優先度 Medium ∼入所有者	(テスト環境)		
関連リスト ソリューション (0) 活動予定 (0)		フィード ケースの詳細	詳細	<u>د</u> (ت رید)	編集 削除 環境) [変更]	ケースのクローズ コピー		状況 New		₩ = 0
活動履歴(0)			ケース番号	00001033	TO 282 Julio Chat			優先度 Medium		
ケースコメント (0)			取引先責任者名				取引先責任	者電話		
添付ファイル (0)			取りたる				取到方面住在	石 メール 登生 道		
70413377 170 (07			原因					JCL as		
ケース履歴(1)			オープン日時	2017/02/01 16:35			加	ーズ日時		
			Product				Engineering Req	Number		
			Potential Liability				SLA V	Violation		
			作成者 件名	(テスト環) Test JIRA Issue 001	<u>竟)</u> ,2017/02/01 16;	35	最終	※更新者	<u>(テスト環境)</u> , 2017/02/01 16	1:35
			説明	SF連携テスト用の課題	題です。					
			カスタムリンク	<u>Up-sell / Cross-sel</u>	Opportunity					
					編集 削除	ケースのクローズ コピー				
		纋 ערבע א	ヨン推奨	ソリューションの参照 また!	は	ソリューションの検	索			ソリューションのヘルプ 🕐
		ソリューションはジ	忝付されていません。							

6.オブジェクトの自動同期について

Salesforce(ケース) ⇒課題 データ更新を検出するトリガが無いので自動同期できない。(自動同期したい場合は、RestAPIを作成するなどの開発が必要) 下記のNBの設定を行えば、Salesforceのケース画面の上部に「Synchronize to JIRA」ボタンが表示できる。 https://docs.servicerocket.com/display/CFSJ/Synchronizing+Salesforce.com+data+with+JIRA

チュートリアルに沿ってSalesforce のケース画面にJIRA課題との同期用のボタンを追加してみました。 Salesforceの構成を理解している方なら簡単に設定できると思われます。

salesforce	Search Search (テスト現後) ▼ Se	stup Help & Training Sales 🔹
Home Chatter Campaigns	Leads Accounts Contacts Opportunities Forecasts Contracts Orders Cases Solutions Products Reports Das	hboards +
Customer	 Created Date 2017/02/011625 Confluenceがスローダウン! Confluenceがスローダウン! Confluenceがスローダウンはた。該当時間に総務部がスペースの一括エクスポート、ページソリーの移動実施していたようです。因果関係音会がご問意をお願いします。また、Confluenceに負荷がかから操作について、資料適用をお願いいたします。※説明編集 	
RELATED LISTS Solutions (0) Open Activities (0)	Feed Details Case Detail Edit Delete Close Case Clone Synchronize JIRA Issue	B 🖉 🖉 🖉
Activity History (0)	Case Number 00001032 Priority Highert	
Case Comments (0)	Contact Name Contact Phone	
Attackments (0)	Account Name Contact Email	
Attachments (0)	Type Case Origin Phone	
Case History (5)	Case Reason	
	Date/Time Opened 2017/02/01 16:25 Date/Time Closed	
	Potential i ability SI A Violation	
	Created By (テスト環境), 2017/02/01 16:25 Last Modified By (テス	スト環境), 2017/02/01 17:08
	Subject Confluenceがスローダウン!	
	Description Confluenceがフローダウンしました。 認当時間には務約的プローダウンしました。 因果間は発音さめて調査をお頼いします。 また、Confluenceし責荷が功から操作について、資料適用をお願いいたします。 ※現現編集	
	Custom Links Up-sell / Cross-sell Opportunity	
	Edit Delete Close Case Clone Synchronize JIRA Issue	
	Solutions View Suggested Solutions or Find Solution	Solutions Help ?
	No Solutions Attached	

課題⇒Salesforce(ケース) • Mapping設定項目の更新、トランジション実行をトリガに自動同期する。 https://docs.servicerocket.com/display/CFSJ/Synchronizing+JIRA+Issue+Automatically